



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 200-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 200-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : CYNTHIA LEÓN STERNBERG
(En representación de SHARON BLAU LEÓN)

EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0843

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de agosto de 2020

SUMILLA: *Corresponde amparar el reclamo presentado al haberse acreditado que el personal de seguridad de la Entidad Prestadora brindó un trato inadecuado a la usuaria al momento de pasar por el Puesto de Control de Seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, al insistir en exigir injustificadamente que la bomba de insulina que portaba por razones médicas pasara por el arco de rayos x, pese a que dicho procedimiento podía ocasionar su avería.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora CYNTHIA LEÓN STERNBERG (en adelante, la señora LEÓN) contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2019-0843 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante correo electrónico de fecha 12 de septiembre de 2019, la señora CYNTHIA LEÓN STERNBERG (en adelante, la señora LEÓN), presentó reclamo contra LAP en representación de su menor hija SHARON BLAU LEÓN (en adelante, la señorita BLAU), señalando lo siguiente:
 - i.- El 26 de agosto de 2019, durante el proceso de embarque con destino a España de su menor hija, la señorita BLAU,; el personal de seguridad de LAP le brindó un trato inadecuado al pasar por el Puesto de Control de Seguridad del Aeropuerto



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCH) debido a que se le exigió que la bomba de insulina que portaba como parte de su equipaje de mano, utilizada para controlar sus niveles de glucosa por padecer de diabetes tipo 1, pasara por la máquina de rayos x.

- ii.- Al ser un equipo electrónico, dicha bomba de insulina se podía desconfigurar o malograr en caso fuera sometida a una revisión con rayos x, lo que pondría en riesgo su salud, hecho que fue comunicado al personal de seguridad sustentándolo con los respectivos documentos.
 - iii.- Sin embargo, el personal de seguridad de LAP no revisó con la debida atención la documentación que se le entregó para sustentar el riesgo de avería de la bomba de insulina, solicitando a su menor hija desarmar dicho equipo para revisar su interior, solicitud a la que no se accedió debido a la posibilidad de averiarla.
 - iv.- En otros aeropuertos nacionales e internacionales, el personal de seguridad suele realizar una revisión manual de la bomba de insulina sin que le hayan requerido desarmarla por el riesgo de avería que ello implica y el eventual daño a la salud.
 - v.- Si bien finalmente la bomba de insulina no pasó por la máquina de rayos x, resulta necesario que LAP instruya a su personal a efecto de que hechos como el reclamado no se vuelvan a presentar en el futuro.
2. Mediante correo electrónico de fecha 12 de septiembre de 2019, LAP requirió a la señora LEÓN presentar documentación adicional a efectos de resolver su reclamo.
 3. Mediante correo electrónico de fecha 17 de septiembre de 2019, la señora LEÓN presentó documentación adicional de acuerdo a lo solicitado por LAP.
 4. Mediante Carta LAP-GRE-C-2019-0843, de fecha 30 de septiembre de 2019, LAP declaró infundado el reclamo de la señora LEÓN señalando lo siguiente:
 - i.- En virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJCH, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), autoridad aeronáutica en nuestro país, toda persona deberá ser inspeccionada antes de ingresar a la zona de seguridad restringida del AIJCH. Dicha inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas.

- ii.- Asimismo, el mencionado Programa establece que todo pasajero que transporte un equipo electrónico al interior de su equipaje, como por ejemplo puede ser el caso de una computadora portátil, un proyector o una filmadora; deberá retirar dicho equipo del equipaje y colocarlo para su inspección por rayos x. De ser necesario, el personal de seguridad puede inspeccionar de manera física dichos equipos.
 - iii.- En tal contexto, según consta en los reportes internos, el personal de seguridad informó a la menor hija de la señora LEÓN que debía retirar su bomba de insulina de su equipaje de mano y colocarlo en una bandeja a efectos de que sea inspeccionada a través de la máquina de rayos x ubicada en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH.
 - iv.- Cabe señalar que dicha indicación se dio en virtud de las disposiciones en materia de seguridad vigentes, las cuales son exigibles a LAP en su calidad de operador del AIJCH.
 - v.- En ese sentido, la actuación del personal de seguridad en el presente caso estuvo dentro del marco del procedimiento de inspección aplicable en estricto cumplimiento de la normativa aeronáutica.
5. Con fecha 4 de diciembre de 2019, la señora LEÓN interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2019-0843 reiterando los argumentos indicados en su reclamo; añadiendo que en caso el personal de seguridad del AIJCH continuara exigiendo que las bombas de insulina de los pacientes diabéticos pasen por el arco de rayos x, la salud de los usuarios peruanos y extranjeros del aeropuerto estaría en riesgo.
6. El 23 de diciembre de 2019, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, adjuntando su escrito de absolucón en el cual manifestó lo siguiente:
- i.- De conformidad con el artículo 10.4 del Reglamento de Atención de Reclamos de LAP, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRAN, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
 - ii.- De la revisión del expediente administrativo, se aprecia que la carta de respuesta fue notificada a la señora LEÓN, representante de la reclamante, el 7 de octubre de 2019, por lo que el plazo máximo que tenía para interponer su recurso de



apelación vencía el 29 de octubre de 2019. No obstante, la apelación fue presentada el 4 de diciembre de 2019, esto es, fuera del plazo legal establecido.

- iii.- En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre el fondo del reclamo toda vez que se interpuso el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido.
 - iv.- Sin perjuicio de lo expuesto, LAP ratifica lo expuesto en la carta de respuesta al reclamo respecto a los procedimientos que deben ser aplicados en el Puesto de Control de Seguridad, como parte del cumplimiento de sus obligaciones como operador del AIJCH.
 - v.- Los procedimientos de control de pasajeros y sus equipajes de mano están regulados en el Programa de Seguridad del AIJCH, documento aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), autoridad aeronáutica en nuestro país.
7. El 30 de julio de 2020, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, contándose con la participación de LAP, quién informó oralmente los argumentos de su defensa, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta de LAP.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora LEÓN.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

9. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de la señora LEÓN, en representación de su menor hija, la señorita BLAU, según el cual personal de seguridad de LAP le habría brindado un trato inadecuado al pasar por el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH debido a que se le exigió que la bomba de insulina que portaba pasara por el arco de rayos x, pese a que dicho procedimiento ocasionaría su avería y un eventual daño a su salud; situación que configura el supuesto de reclamo

contenido en los literal c) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN)²; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- De conformidad con el numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde

¹ **Reglamento de Reclamos de LAP**
"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios. Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

(...)

c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora (...)"

² **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**
"Artículo 33

(...)

Los reclamos que versen sobre:

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**
"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados. Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ **Reglamento de Reclamos de LAP**

"10.4 Medios Impugnatorios

Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer por escrito y atendiendo los requisitos previstos en el numeral 10.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:

(...)

b.- *Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.*

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".

⁵ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

11. Ahora bien, en cuanto a las modalidades de notificación, cabe recordar que el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS⁶, establece que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, debiendo el administrado haber consignado su dirección electrónica en el escrito de reclamo, además de haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio.
12. Asimismo, el numeral 20.4 de la norma citada, establece lo siguiente:

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

20.4. (...)

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o **esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que***

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

- 20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
 - 20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
 - 20.1.2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
 - 20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.
- 20.2. La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.
- 20.3. Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
- 20.4. **El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25".**

la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25”.

[Subrayado y resaltado agregados]

13. Como se puede apreciar, para que la notificación electrónica sea considerada como válidamente efectuada, la entidad administrativa debe recibir una respuesta de recepción enviada desde la dirección electrónica del administrado o que ésta haya sido generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que su notificación fue fehacientemente efectuada.
14. De la revisión del expediente se aprecia que la señora LEÓN formuló el reclamo el 12 de septiembre de 2019, desde la dirección electrónica cynthiablau2@gmail.com, generándose el código 7812.
15. Asimismo, en el expediente obra la impresión de una comunicación electrónica de fecha 7 de octubre de 2019, en la que un trabajador de LAP figura como remitente de la Carta LAP-GRE-C-2019-0843, en respuesta al reclamo formulado, consignándose como destinatario de la carta la dirección electrónica de la señora LEÓN señalada precedentemente. Adicionalmente, se aprecia que el referido remitente solicitó a la señora LEÓN una confirmación de recepción de dicha comunicación⁷.
16. No obstante, en dicho documento no se aprecia la existencia de respuesta alguna de recepción enviada desde el servidor electrónico del correo de la señora LEÓN o que la plataforma tecnológica o sistema informático utilizado por la Entidad Prestadora para remitir el correo a la señora LEÓN, haya garantizado con alguna indicación expresa de envío de la comunicación al correo de destino, que la notificación fue fehacientemente efectuada, de acuerdo con lo exigido por el numeral 20.4 del TUO de la LPAG.
17. Asimismo, de la revisión del expediente tampoco se aprecia la existencia de confirmación de recepción alguna por parte de la señora LEÓN que acredite haber recibido una notificación en su correo electrónico.
18. En tal sentido, si bien existe certeza de que la señora LEÓN tomó conocimiento de la Carta LAP-GRE-C-2019-0843, en la medida que cuestionó dicho pronunciamiento mediante la presentación de un recurso de apelación; no existe evidencia de que haya sido notificada el 7 de octubre de 2019.

⁷ Ver fojas 26 del expediente.

19. Consecuentemente, al no existir certeza sobre el momento exacto en el que la señora LEÓN habría tomado conocimiento de la Carta LAP-GRE-C-2019-0843, en aplicación del Principio de Informalismo⁸, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados, corresponde asumir que el recurso de apelación fue interpuesto dentro del plazo legal establecido.
20. Cabe agregar que el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la LPAG, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto a la calidad del servicio prestado por LAP.
21. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustenta.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre las obligaciones del concesionario

22. Ahora bien, respecto de los servicios que se brindan al interior del Terminal Aeroportuario administrado por parte de LAP, el numeral 2.1 de la cláusula 2 del Contrato de Concesión establece la manera cómo se deben prestar y organizar, señalando lo siguiente:

"OBJETO, OTORGAMIENTO Y ÁMBITO DE LA CONCESIÓN

El objeto del presente Contrato es establecer los derechos y obligaciones de las Partes en relación con el acto administrativo mediante el cual se otorga la Concesión por el Concedente al Concesionario.

⁸ TUO de la LPAG

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

2.1 Otorgamiento de la Concesión. El Concedente por el presente Contrato otorga al Concesionario, con sujeción a lo dispuesto en sus estipulaciones, el Aprovechamiento Económico de los Bienes de la Concesión y demás derechos descritos en el presente Contrato. En virtud de la Concesión, el Concesionario será responsable de la operación del Aeropuerto (excluyendo el mantenimiento de aquellos servicios y funciones del Aeropuerto no otorgados en Concesión), de la asignación de slots para aterrizaje y despegue, de la prestación de los Servicios Aeroportuarios, y de aquellos Servicios de Aeronavegación a su cargo, conforme al Anexo 3 del presente Contrato, del diseño y construcción de las Mejoras, y de la reparación, conservación y mantenimiento de los Bienes de Concesión, de conformidad con los Estándares Básicos y los Requisitos Técnicos Mínimos, durante la Vigencia de la Concesión.

[El subrayado es nuestro]

23. Vinculado con lo anteriormente señalado, el numeral 5.1 de la cláusula 5 del referido Contrato dispone lo siguiente:

"OPERACIÓN DE LA CONCESIÓN

5.1. Régimen de los Bienes de la Concesión. Durante la Vigencia de la Concesión, el Concedente, o quien éste designe tendrá el derecho de propiedad de los Bienes de la Concesión, salvo lo dispuesto en el inciso 5.7.2 de la Cláusula 5.7 del presente contrato. El Concesionario tendrá la posesión, el uso y disfrute de los Bienes de la Concesión, la operación del Aeropuerto, la prestación de los Servicios Aeroportuarios, la implementación de las Mejoras, así como el ejercicio de los derechos que sean necesarios para que cumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato y las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

24. Conforme se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que el concesionario es el responsable de la prestación de los servicios aeroportuarios y de aeronavegación a su cargo, así como de la operación del aeropuerto.
25. En razón de ello, LAP puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesario de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga al Concesionario es la facultad de gestionar el terminal de la manera que más le resulte conveniente, respetando, claro está, sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes.

26. Asimismo, el Anexo III del Contrato de Concesión establece que una de las Operaciones Principales a cargo de LAP es el servicio de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

"ANEXO III

OPERACIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL AEROPUERTO

Las Operaciones que se llevan a cabo en el Aeropuerto, han sido clasificadas para efectos del presente Contrato, en Operaciones Principales y Operaciones No Principales.

(...)

1. Operaciones Principales

Deben ser realizadas directamente por el Operador Principal y por cuenta del Concesionario. Estos servicios son los que se detallan a continuación:

1.1. Servicios Aeroportuarios en relación a la TUUA.

1.1.1. Servicios de Salvamento y Extinción de Incendios (SEI).

Servicio cuyo objetivo es efectuar operaciones de rescate y extinguir incendios en caso de un accidente aéreo en el Aeropuerto o en sus inmediaciones y cuya finalidad principal es salvar vidas humanas y no interrumpir las operaciones de las aeronaves. Las emergencias pueden ser: • De las aeronaves • En las diferentes áreas del Aeropuerto.

1.1.2. Seguridad.

Servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el Aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o Usuarios.

1.1.3. Circuito Cerrado de Televisión. Servicio de seguridad a través de cámaras que cubre diversos ambientes del Aeropuerto".

[El subrayado es nuestro]

27. Conforme se puede apreciar, el servicio de seguridad tiene por objeto principal salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra los usuarios, aeropuerto, aeronaves e instalaciones en general, el mismo que debe ser brindado por el concesionario.

Sobre los derechos de los usuarios

28. En cuanto a los derechos de los usuarios, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios) establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, conforme se aprecia a continuación:

"DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

29. Asimismo, el literal e) del indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención de trato digno y equitativo, debiendo abstenerse las Entidades Prestadoras de desplegar conductas que los coloquen en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

e. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención de trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras

deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza”.

[El subrayado es nuestro]

30. Adicionalmente, el literal k) de dicho Reglamento de Usuarios establece que los servicios aeroportuarios deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios”.

Sobre los hechos materia de reclamo

31. En el presente caso, la señora LEÓN indicó que el personal de seguridad de LAP brindó un trato inadecuado a su menor hija, al pasar por el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH, debido a que se le exigió que la bomba de insulina que portaba como parte de su equipaje de mano, utilizada para controlar sus niveles de glucosa por padecer de diabetes tipo 1, pasara por la máquina de rayos x. Dicha solicitud fue formulada pese a explicar que por ser un equipo electrónico podía desconfigurarse o malograrse en caso de ser sometido a una revisión de dicho tipo, lo que pondría en riesgo su salud.
32. Asimismo, indicó que pese a haber sustentado su menor hija lo afirmado con la respectiva documentación, el personal de seguridad le solicitó desarmar el equipo para revisar su interior, lo que también presentaba un riesgo. Si bien finalmente se le permitió pasar por el Puesto de Control de Seguridad sin desarmar el equipo a fin de continuar con su proceso de embarque, solicita que LAP instruya a su personal de seguridad a efectos de que hechos como el reclamado no se vuelvan a presentar en el futuro.
33. Por su parte, LAP señaló que su personal de seguridad informó a la menor hija de la señora LEÓN que debía retirar su bomba de insulina de su equipaje de mano y colocarlo en una bandeja a efectos de que fuera inspeccionado a través de la máquina de rayos x

ubicada en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH, en tanto el Programa de Seguridad del aeropuerto establece que toda persona deberá ser inspeccionada antes de ingresar a la zona de seguridad restringida del aeropuerto y que dicha inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas.

34. LAP añadió que dicho Programa también establece que todo pasajero que transporte un equipo electrónico al interior de su equipaje, como por ejemplo, una computadora portátil, un proyector o una filmadora; deberá retirar dicho equipo del equipaje y colocarlo para su inspección por rayos x, y que de ser necesario, el personal de seguridad puede inspeccionar de manera física dichos equipos, por lo que su actuación en el presente caso estuvo dentro del marco del procedimiento de inspección aplicable.
35. Al respecto, cabe señalar que los numerales 3.3.2 y 3.3.5 del Programa de Seguridad del AIJCH, que regula el procedimiento de inspección de pasajeros y su equipaje de mano, establecen que todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeropuerto en los puestos de control, así como también que todo pasajero que transporte un equipo electrónico de grandes dimensiones en el interior de su equipaje, deberá retirar dicho equipo del equipaje y colocarlo para su inspección por rayos x, conforme se aprecia a continuación:

"3. CONTROL DE SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y DEL EQUIPAJE DE MANO

(...)

3.3. Normas de control de seguridad para los pasajeros

(...)

3.3.2 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario, se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

(...)

3.3.5 Todo pasajero que transporte un equipo electrónico de grandes dimensiones en el interior de su equipaje como por ejemplo, una computadora portátil, un proyector, una filmadora, etc; deberá retirar dicho equipo del equipaje y colocarlo para su inspección por rayos X. De ser necesario, el personal de seguridad puede inspeccionar de manera física dichos equipos".

[El subrayado es nuestro]

36. Asimismo, el referido Programa de Seguridad del AIJCH establece que, además de la inspección con rayos x, existe la posibilidad de realizar una inspección física o manual del equipaje de mano de los pasajeros, conforme se aprecia a continuación:

"3. CONTROL DE SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y DEL EQUIPAJE DE MANO

(...)

3.3. Normas de control de seguridad para los pasajeros

(...)

3.3.7 Todo pasajero permitirá la inspección física de su equipaje de mano por parte del personal de seguridad del aeropuerto, si luego de una inspección a través del equipo de rayos X, el operador determina que resulta necesario realizar una inspección física. El pasajero debe presenciar la inspección de su equipaje de mano en todo momento".

[El subrayado es nuestro]

37. Adicionalmente, el literal j) del numeral 5.2 del Documento de Inspección de Personas y sus Pertenencias del AIJCH, establece que las pertenencias de los pasajeros pueden ser sometidos a inspección manual, conforme se aprecia a continuación:

"5.2. Inspección manual de las pertenencias

(...)

j) Artículos electrónicos que pudieran esconder un arma de fuego, otra clase de arma, artefacto explosivo o algún otro artículo prohibido (p.ej., máquinas de afeitar electrónicas, calculadoras, radios, cámaras fotográficas, etc.) deben examinarse para asegurar la no-introducción de algún artículo prohibido. De ser necesario, cada artículo debe examinarse por rayos X para asegurar que no hay ninguna fuente adicional de energía o que no hay ningún material orgánico dentro de lo que debería ser un caparazón inorgánico".

38. Teniendo en cuenta lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJCH y en el Documento de Inspección de Personas y sus Pertenencias de dicho aeropuerto, se han implementado dos tipos de revisión del equipaje de mano de los pasajeros, siendo estos la inspección con rayos x y la inspección física o manual.
39. En ese sentido, si bien LAP ha señalado que en el presente caso la actuación de su personal de seguridad estuvo dentro del marco del procedimiento de inspección establecido al exigir a la menor hija de la señora LEÓN que pasara la bomba de insulina por la máquina de rayos x; se aprecia que el Programa de Seguridad del AIJCH y el Documento de Inspección de Personas y sus Pertenencias de dicho aeropuerto

establecen la posibilidad de realizar una inspección física o manual del equipaje de mano de los pasajeros.

40. De la revisión del reclamo presentado se aprecia que la menor hija de la señora LEÓN indicó al personal de seguridad de LAP que por ser un equipo electrónico, la bomba de insulina se podía desconfigurar o malograr en caso de ser sometida a una revisión con rayos x, lo que podría poner en riesgo su salud.
41. Asimismo, se aprecia que la señora LEÓN indicó que además de que su menor hija informó sobre dicho riesgo de avería del equipo en cuestión, entregó al personal de seguridad documentación para sustentar dicha eventualidad, como habría sido un certificado médico y una carta expedida por la empresa que le vendió la bomba de insulina; pese a lo cual, el referido personal de seguridad no revisó la documentación entregada con la debida atención, persistiendo en su requerimiento de que la bomba de insulina pasara por una revisión con rayos x o que se desarmara el equipo.
42. De la revisión del expediente se aprecia que obra el Certificado Médico⁹ entregado por la señorita BLAU al personal de seguridad del AIJCH en el Puesto de Control de Seguridad, constatándose que se encuentra suscrito por el doctor David Golergan Levy quien consigna que dicha paciente tiene diagnóstico de Diabetes Mellitus Tipo 1 y requiere llevar sus insulinas y respectivo dispositivo de liberación de insulina para su aplicación en su equipaje de mano. Asimismo, en el referido documento dicho médico indicó que el dispositivo de liberación de insulina no debía pasar por rayos x o controles electrónicos debido a que el aparato podía dañarse.
43. Igualmente, en el expediente obra la Carta EQ.120/02-2015¹⁰ expedida por la empresa Equipos y Medicinas S.A.C. (Equimedica), vendedora de la bomba de insulina de acuerdo con lo indicado por la señora LEÓN. En dicho documento también indica que la bomba de insulina no debe pasar por ningún tipo de rayos x.
44. En este punto, cabe resaltar que LAP no ha negado ni contradicho que la menor hija de la señora LEÓN portaba consigo documentación que sustentaba el daño o avería que podía producirse a la bomba de insulina al ser revisada con rayos x, así como tampoco que la usuaria haya presentado dicha documentación a su personal de seguridad en el Puesto de Control de Seguridad el día de ocurrencia de los hechos materia de reclamo.

⁹ Ver fojas 24 del expediente.

¹⁰ Ver fojas 23 del expediente.

45. En ese sentido, se desprende que la señorita BLAU comunicó oportunamente al personal del Puesto de Control de Seguridad del AIJCH sobre el riesgo de avería del equipo médico que portaba en caso de cumplir dicho requerimiento, sustentando documentalmente lo alegado.
46. Teniendo en cuenta lo expuesto, si bien el Programa de Seguridad del AIJCH establece que todo pasajero que transporte un equipo electrónico de grandes dimensiones en el interior de su equipaje debe retirar dicho equipo del equipaje y colocarlo para su inspección por rayos x; en el presente caso la usuaria informó al personal de LAP que debido a la naturaleza de la bomba de insulina que portaba, no podía ser sometida a revisión utilizando rayos x; por lo que correspondía que el personal de LAP implementara una revisión manual del equipo en cuestión, tipo de revisión que también se encuentra contemplada en dicho Programa a fin de evitar provocar un daño a dicho bien que pusiera en riesgo la salud de la pasajera.
47. En este punto, resulta importante resaltar que la bomba de insulina que portaba la menor hija de la señora LEÓN era un equipo médico, indicado para el tratamiento de la diabetes que padecía, de acuerdo a lo consignado en el Certificado Médico que obra en el expediente¹¹. Asimismo, se constata que a fin de acreditar durante la tramitación del presente procedimiento de reclamo que la bomba de insulina puede presentar un daño o avería en caso de ser sometido a rayos x, la usuaria presentó una Carta de la Asociación Diabetes 1 Perú - DM1 Perú¹², una carta de la Asociación Latinoamericana de Diabetes (ALAD)¹³, así como bibliografía médica¹⁴.
48. Al respecto, cabe tomar en consideración que los literales e) y k) del Reglamento de Usuarios antes citado establecen que los usuarios tienen derecho a ser tratados con cortesía y diligencia, debiendo abstenerse el personal de las Entidades Prestadoras de desplegar conductas que los coloquen en situaciones inseguras de cualquier naturaleza, y que los servicios aeroportuarios deben ser suministrados en forma tal que utilizados en condiciones previsible o normales, no presenten peligro alguno para su salud o integridad física.

¹¹ Ver fojas 24 del expediente.

¹² Ver fojas 15 del expediente.

¹³ Ver fojas 13 y 14 del expediente.

¹⁴ Ver fojas 16 y 17 del expediente. Cabe señalar que de la revisión de dichos documentos, se aprecia que coinciden en señalar que la bomba de insulina es un equipo que sirve para mantener los niveles de insulina del paciente dentro de rangos aceptables, no debiendo ser sometido a rayos x por el riesgo de dañar su configuración interna y su adecuado funcionamiento, con el consecuente riesgo para la salud del paciente diabético de quedar sin suministro de esta hormona (insulina) en el organismo.

49. Condiciones de trato que en el presente caso no fueron brindadas dada la insistencia del personal de seguridad de LAP en que la bomba de insulina que portaba la señorita BLAU pasara una revisión con rayos x, lo cual provocó incertidumbre y malestar en la usuaria, así como que considerara razonablemente que podía malograrse su equipo médico lo cual podría colocar en riesgo su salud; ello más allá de que finalmente permitiera la señorita BLAU pasar por el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH sin someter la bomba de insulina que portaba a una revisión con rayos x.
50. Finalmente, corresponde **ORDENAR** a LAP que su personal realice una revisión de tipo manual o física de aquellos equipos médicos que los usuarios porten como parte de su equipaje de mano y sustenten que sean proclives a averiarse de realizarse una revisión utilizando la máquina de rayos x; ello a efecto de no causar daños a los referidos aparatos y fundamentalmente, a fin de evitar la posibilidad de que se coloque en riesgo la salud de los usuarios.
51. Por las consideraciones expuestas, habiéndose acreditado que LAP brindó un trato inadecuado a la usuaria; corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0843.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁵;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la carta carta LAP-GRE-C-2019-0843 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora CYNTHIA LEÓN STERNBERG, al haberse acreditado que el personal de seguridad de la Entidad Prestadora brindó un trato inadecuado a la usuaria al momento de pasar por el Puesto de Control de Seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, al

¹⁵ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 200-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

insistir en exigir injustificadamente que la bomba de insulina que portaba por razones médicas pasara por el arco de rayos x, pese a que dicho procedimiento podía ocasionar su avería.

SEGUNDO.- ORDENAR a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que su personal realice una revisión de tipo manual o física de cualquier equipo médico que porten los usuarios como parte de su equipaje de mano a fin de evitar su avería y el consecuente riesgo a su salud que ello representaría, en caso de ser sometidos a una revisión con rayos x, siempre y cuando los usuarios sustenten documentalmente la existencia de dicho riesgo de daño en caso de implementarse una revisión con rayos x.

TERCERO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

CUARTO.- NOTIFICAR a la señora CYNTHIA LEÓN STERNBERG y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT 2020057420

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe